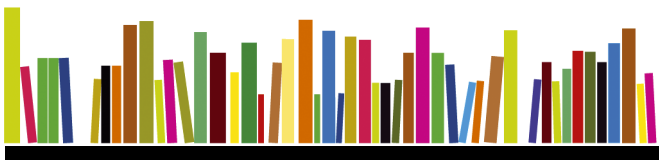




Zerbitzuen Karta

Liburutegia 2014-2015



Gipuzkoako Foru Aldundia

Sarrera

Zerbitzuen kartak direla medio, informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta zerbitzu horiek kalitatekoak izateko konpromisoa ere hartu nahi dugu.

Gisa honetako ekimenekin eta zure laguntzarekin, lortu nahi dugu foru zerbitzu publikoak beraien erabiltzaile direnen premietara egokitzea eta areago hobetzen jarraitzea.

Martin Garitano Larrañaga
Gipuzkoako diputatu nagusia

Ikerne Badiola Garciandia
Kultura, Gazteria eta Kiroleko foru diputatua

Xedea

Koldo Mitxelena Kulturuneko liburutegia Gipuzkoako Foru Aldundiaren zerbitzu publikoa da eta helburutzat du 16 urtetik gorako pertsonei informazioa eskuratzeko bitartekoak jartzea, prestakuntzan laguntzea eta aisialdia aberastea.

Jakintzaren arlo guztietako gaiei buruzko informazioa dago liburutegian, baina, bereziki, giza zientziei eta euskal kulturari buruzkoak. Bilduma historiko garrantzitsuak edukitzeaz gain, hemeroteka eta erreferentzia atal zabala ere baditu, eta, gainera, dokumentu bilduma du pertsona guztien eskura, euskarri guztietan.

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

16 urte baino gehiagoko pertsonentzat informazioa, prestakuntza eta aisia.

Dokumentuen zuzeneko kontsulta:

- Liburuak, ikus entzunezkoak eta baliabide elektronikoak.
- Aldizkariak eta egunkariak.
- Eguneroko eta atzeratutako prentsa on-line.
- Legedi datu-baseak.
- Berritasunen erakusleioa.

Eskaera bidezko kontsulta:

- Fondo Gordeetako liburuak, aldizkako argitalpenak, mapak, kartelak, foiletoak, argazkiak, etab.
- Ikus entzunezkoak eta baliabide elektronikoak.
- Kalitateko kopia digitalak eta mikroformak (mikrofitxak eta mikrofilmak).
- Eskuizkribuak.

Liburu, ikus entzunezko eta baliabide elektronikoen mailegua.

Liburutegien arteko mailegua.

Interneterako dohaineko sarbidea (Wifi).

Liburutegiko jardueren hedapena.

Bertako fondoan erakusketak liburutegian nahiz kanpoan (urteurrenak, gertakariak, egileen berritzeak).

Zein dira gure konpromisoak?

Informazioa eta arreta

Tratu atsegina eta adeitsua ematea erabiltzaileak aukeratutako hizkuntza ofizialean.

Asebetetze galdetegietan gutxienez 10etik 8 puntu lortu ditugula egiaztatuz, gai hauek direla-eta:

- Jasotako tratua
- Erabilitako hizkuntza ofiziala

Informazio bideak hobetzea (seinaleak, ahozko komunikazioa, web orria, online katalogoa, jardueren hedapena, twitter, facebook, etab.).

Asebetetze galdetegietan gutxienez 10etik 7,5 puntu lortu ditugula egiaztatuz, informazio bideei dagokionez.

Eskatutako informazioa berehala aurkitzea eta bilaketa zehatzagoa eskatzen duten eskaerak gehienez 4 egunen barruan erantzutea.

Epe barruan erantzun diren informazio eskaeren portzentaia aztertuz.

Liburutegiko mostradorean kexak edo iradokizunak aurkezten dituztenei 4 eguneko epearen barruan erantzutea.

Epe barruan erantzun diren kexa eta iradokizunen portzentaia aztertuz.

Fondoak eta ondarea

Fondoak eguneratzea, liburutegiko katalogoan urtero gutxienez 9.000 dokumentu gehituz (erosketak eta dohaintzak).

Urtean zenbat dokumentu katalogatu diren zenbatuz.

Desideratak

Aurkezten diren erosketa-eskaera guztiak (desideratak) kudeatzea eta liburutegiaren erro estrategikoekin bat datozen dokumentuak erostea.

Zenbat desiderata kudeatu diren zenbatuz.

Desiderata egin duenari hari buruz hartu den erabakia gehienez 2 asteko epean jakinaraztea.

Epe barruan egin diren jakinarazpenen portzentaia aztertuz.

Liburutegien arteko mailegua

Liburutegien arteko maileguaren izapideak gehienez 48 orduko epean egitea.

Epe barruan izapidetu diren maileguen portzentaia aztertuz.

Dokumentuak digitalizatzea

Garrantzi edo balio handiko edota aspaldikoak direlako zaindu edo zabaldu egin behar diren dokumentuak digitalizatzea, urtean 240.000 orrialde inguru.

Urtean zenbat irudi digitalizatu diren zenbatuz.

Nola neurtzen dugu?

Ordutegia, helbideak eta telefonoak

Ordutegia

Astelehenetik ostiralera: 8:30 - 20:30
Larunbatak: 8:30 - 14:00

Posta helbidea

Koldo Mitxelena Kulturunea
Urdaneta, 9 20006 Donostia-San Sebastián

Zerbitzuen kokapena

Beheko solairua


- Informazioa
- Liburu eta baliabide elektronikoen mailegua
- Hemeroteka
- Irakurketa-aretoak
- Infoteka


Lehen solairua

- Informazio puntua
- Ikus entzunezkoen kontsulta eta mailegua
- Proiektzioak
- Fondo Gordeak
- Komikiteka
- Irakurketa-aretoak

Internet helbidea

www.kmliburutegia.net

 @KMKulturunea

 KMKulturunea

Telefonoak

Informazioa: 943 112 760
Infoteka: 943 112 793
Mailegua: 943 112 788
Mailegualdia berritzeko: 943 112 796
Hemeroteka: 943 112 790
Fondo Gordea: 943 112 783
Fonoteka: 943 112 785
Liburutegien arteko mailegua: 943 112 781
Administrazioa: 943 112 770

Konpromisoak betetzea / Herritarren eskubideak

Konpromisoak betetzea

Zerbitzuen karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak egoitza elektronikoa internet bidez:
www.gfaegoitza.net/zerbitzuKartak

Herritarren eskubideak

Herritarrek Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan dituzten eskubideak jasoak ditu apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak, 4. artikuluan (GAO 101 zk., 2005eko maiatzaren 31koa).
www.gipuzkoaaldundia.net/hiritarrenEskubideak

Araudia

Liburutegiaren erabilerari buruzko arauak liburutegian nahiz honako web orrialdean eskura daiteke:

www.kmliburutegia.net

Partaidetza, Kexak eta Iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kexak eta iradokizunak aurkezteko sistema bat ezarri du, eskaintako zerbitzuei eta karta honetan hartutako konpromisoari buruz zure iritzia emateko aukera izan dezazun.

Kexak eta iradokizunak Aldundiaren edozein erregistroan aurkez daitezke, postaz edo internet bidez, egoitza elektronikotik:
www.gfaegoitza.net

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 laneguneko epea du erreklamazioei erantzuteko. Guztiarekin ere, zerbitzuen karta honen bitartez, Liburutegiko eta Kultura Sustapen eta Hedapeneko Zerbitzuak konpromisoa hartzen du KMK liburutegiko mostrodorean aurkeztutako kexa eta iradokizunak 4 eguneko epean erantzuteko.

Zerbitzuak zure laguntzaz hobetu nahi ditugunez, eskertuko genizuke asebetetze mailari buruz aurkezten zaizkizun inkestak beteko bazenitu.

Zerbitzuen karta honen ardura duen atalaren izena eta helbidea

Liburutegiko eta Kultura Sustapen eta Hedapeneko Zerbitzuak dauka karta honen ardura, Modernizazio eta Zerbitzuko Zuzendaritza Nagusiaren lankidetzaz.

Kontaktua

kmliburutegia@gipuzkoa.net
liburutegiakm@gipuzkoa.net

Koldo Mitxelena Kulturunea

Urdaneta 9, 20006 Donostia- San Sebastián

www.kmliburutegia.net
kmliburutegia@gipuzkoa.net

2014ko apirilaren argitaratua